

令和元年11月5日市長定例記者会見

はじめに

市長

本日、新本庁舎が全面開庁しました。コミュニティチャンネルスタジオでの会見は初めてとなりますが、どうぞよろしくお願ひします。

庁舎整備については、本当に長きにわたり色々な経過がありましたが、本日全面開庁することができてよかったなと思っています。これから将来にわたって市民の皆様親しまれる庁舎となるように、また、市民サービスのさらなる向上や防災の拠点として、市民交流の拠点施設として機能できるように、市の職員一丸となってしっかり務めていきたいと思っています。

会見項目

1 新キャンペーン「それ、鳥取市だよ」が始動&鳥取市PRシンガー募集！

～“魅力ある住みやすいまち”鳥取市を全国にPR！～

市長

本市では、魅力ある住みやすいまちを目指して色々な取り組みをしていますが、さらに全国に発信、PRしていきたいと考えており、令和の時代になり、また、新本庁舎が全面開庁した本日、本市の知名度の向上、また、愛着や誇りが持てる鳥取市のイメージを構築していこうということで、新キャンペーン「それ、鳥取市だよ」を始動します。キャンペーン専用のウェブサイトを立て上げ、新たなキャラクター「トットリー氏」の気づき、視点を通して鳥取市を全国に発信していきたいと考えています。2月中旬にはキャンペーンサイトを立ち上げる予定で、鳥取市のPR動画、またキーコンテンツで全国に向けて情報発信していきたいと考えています。

また、あわせて、このキャンペーンに際して鳥取市をPRする歌を歌っていただくシンガーを募集します。地元向けのキャンペーンCMを制作し、PRソングも発信していきたいと考えています。この歌を歌っていただく方については、来月1日までの1カ月弱ですが、この募集期間に応募していただければと思っています。本選のオーディションは来月

15日日曜日の予定で、御応募いただいた方に歌を歌っていただき決定します。結果発表については、12月21日土曜日を予定しています。ぜひ多くの皆様に応募いただくことを期待しています。

2 11月5日、鳥取市公式ホームページをリニューアル！

市長

本日の全面開庁に合わせて、鳥取市公式ホームページをリニューアルしました。色々な特徴がありますが、災害に対する情報発信機能を強化し、災害時等には災害対策本部を設置すると同時にトップページの切り替えを行い、災害情報等についてホームページからも効果的に発信していきたいと考えています。

また、このホームページとは別ですが、コミュニティーFM等も、鳥取市民交流センターにスタジオを設置しましたので、緊急時には、災害情報等を、こういった色々な情報伝達手段や情報媒体を用いて発信していきたいと考えています。

また、以前のホームページはボリュームがたくさんあり、目的とするところになかなかたどり着けないといった状況もあったのではないかと考えていますので、新しいホームページでは少しでも早くたどり着いていただけるように、トップページに「くらしの情報」「事業者向け情報」「観光情報」、この3つの入り口を設けて、全ページの分類や配置を見直しさせていただきました。

また、新本庁舎の窓口の混雑状況、交付の呼び出し状況等もホームページで確認いただけるようになりました。これについてはスマートフォン等でも確認できるようにしています。

また、多文化共生の時代ですので、多言語の翻訳機能等も重要であり、英語、韓国語、中国語の自動翻訳機能も追加しました。

また、パソコンよりスマートフォン、タブレットなどのほうが普及しているということもありますので、パソコンやスマートフォン、タブレットなど各端末の画面サイズに対応した表示としています。多くの皆さんにこの公式ホームページを御利用いただきたいと思っています。

質問項目

3 新キャンペーン「それ、鳥取市だよ」について

澤田記者（日本海テレビ）

「それ、鳥取市だよ」の意味をまず教えていただきたいのと、また、このキャンペーンを通してどんな鳥取市を伝えたいかを、改めてお願いいたします。

市長

意味ですが、鳥取市って意外と、あまりPRが上手でなかったようなところもあります。それは鳥取市の特性なのかもしれませんが、色々な鳥取市のいいところや誇るべき点がありますので、「それ、鳥取市だよ」ということで、今まで以上に鳥取市のよさや魅力、特性を発信していこうという思いです。それを、鳥取市に移り住むこととなった、架空のキャラクタートットリー氏の印象等を通して、それは鳥取市だよと発信し、鳥取市の魅力を発信していこうという目的です。

伝えたいイメージは、例えば色々な歴史文化もありますし、全国に誇れる食もたくさんあると思います。具体的に一つ一つを申し上げられませんが、見るもの、聞くもの、食べるもの、ほかの地域、まちにはないものがたくさんあると思いますので、そのようなものを発信していきたいと考えています。海の幸、山の幸、たくさんの食もあります。そういうものを一つ一つ、これは鳥取市にしかないすばらしい食だということも伝えていきたいと思いますし、食に限らず文化や歴史なども幅広く発信していきたいという思いです。

今泉記者（時事通信）

目的のところ、市の知名度向上と、愛着や誇りを持てるようにという2本の柱があると思いますが、知名度向上というのは外向けにだと思のですが、愛着というのは内向きで、その両方で柱を立てることの意味と、それぞれの狙い、目標があればお願いします。

市長

やはり、魅力を伝える場合、まず情報発信を考えるのですが、そのためには私たち鳥取市民が、自分たちのところにはこういった優れたものがたくさんあるのだということを、まず地元で情報共有することも大切ではないかと思っています。何げなく我々が日々思っ

ているものが、実はほかの地域にはないすばらしいものであったりということがよくありますので、それを再認識する、みんなで情報共有することも大切です。そのことがこの鳥取のまちに愛着を持つ、自信や誇りを持つということにつながってくると思いますので、地元でそのような共通意識を醸成していくことも大切であり、このキャンペーンの目的の一つにしています。その上で、それを今度は外に向けて発信していく、鳥取市の魅力を国内外多くの皆さんに発信していく、この2つです。

今泉記者（時事通信）

最終的な目標は、何でしょうか。

市長

最終的には、やはり多くの皆様に鳥取市の魅力を感じていただくことと、あわせて鳥取市に対する色々な自信や誇り、愛着を醸成していく、そこが目標になろうかと思っています。その上で、多くの皆様に、例えば鳥取市に住んでみたい、来てみたいということにつながれば、それも目的を達成したことになるとと思っています。

西山記者（日本海新聞）

「それ、鳥取市だよ」について、これは、以前の「すごい！鳥取市」にかわるキャンペーンですか。

市長

そうですね、かわるというか、少し共存するようなことはあろうかなと思います。「SUGO!USAGI」がすぐなくなるということではないと考えていますが、また新たな切り口で鳥取市のよさをもっとさらに積極的に出していきたいというキャンペーンとしたいと思います。

西山記者（日本海新聞）

ちょっと比べるわけではないですが、「SUGO!USAGI」と比べて、より何か砕けたような形のキャッチコピーといいますか、こういうビジュアルになっていると思うのですが、その意図というか、より、どういう世代に向けて発信されたいとかってどうですか。

市長

特に、ある世代をターゲットにということではありませんが、幅広くと言ったらちょっとよくないかもしれませんが、特に移住・定住を検討していらっしゃる方とか、鳥取市をあまりよく知らない、そういった方もたくさんまだいらっしゃると思いますので、幅広い年齢層の方をターゲットに、対象にしていきたいと思います。

澤田記者（日本海テレビ）

あわせて、このトットリー氏がどんなキャラクターなのか、何か具体的な情報ですとかありましたらお願いします。

市長

資料にも少し載せていますが、あるきっかけで鳥取市に移住されることになった謎の外国人という設定をさせていただいています。謎ということですので、あまり具体的な、こういうキャラクターだということではありませんが、要は鳥取市に余りつながりがなかった方が鳥取市に移住することになり、そういった新鮮な感覚、新鮮な視点で鳥取市を見て、こういうよい点があるとか、それは鳥取市だよということを発信していくことを考えています。

田村記者（読売新聞）

キャラクターを外国人にした理由って、何かありますか。

市長

特にそこは、他意はないのですが、鳥取市から外の方の視点でという意味です。

田村記者（読売新聞）

先ほど、魅力を発信して鳥取市に住んでみたいと思っていただくようにとおっしゃったのですが、既に例えば住んでみたい田舎でナンバーワンになったりしていますが、何かそれとはまた別な形ですか。

市長

いや、それは全く同じであります。

田村記者（読売新聞）

同じですよ。

市長

ええ。それをさらに広く発信したいという思いです。

落合記者（NHK）

「SUGO!USAGI」が駅前に出ていますが、今後、このトットリー氏になったりするのですか。

市長

いや、「SUGO!USAGI」は残ると思いますが。ポストのことですね。

落合記者（NHK）

ちなみに、これを描かれた、デザインされた人は、鳥取市の職員の方ですか。

市長

いえ、これは色々提案をいただいた中で、このアイデアが秀逸だなということで採用させていただいたものです。市の職員の発案ではありません。

今泉記者（時事通信）

関連して、今後立ち上げるウェブサイトで情報発信されるということですが、トットリー氏「それ、鳥取市だよ」という、このキャンペーンとあわせて、例えば移住イベントとか、そういう関連付けて展開される予定でしょうか。

市長

そうですね、そのようなことも考えてみたいと思っています。移住・定住人口、交流人

口をさらに増やしていくということになりますので、こういったキャラクターを通して鳥取市のよさや魅力を発信していきたいと思っておりますし、具体的な取り組みとして、そのような移住・定住の相談会など、過去にもやっていますが、そのようなことも鳥取市としてやってみたいと思っています。まだまだこれから具体的な取り組みは考えてやっていきたいと思っている段階です。

4 霊石山でのフライト事故について

榊井記者（山陰中央新報）

霊石山で事故がありました。もし、今の時点で鳥取市が何か考えていることがあれば教えてもらっていいですか。

市長

鳥取市が主催した事業ではなく、愛好者の方のイベントだったと思いますが、やはり何よりも安全に留意していただく、安全確保というのが一番重要なことではないかと思っております。具体的にどういったフライトが安全なのかということは、ちょっと我々では専門的な知識がありませんのでわかりませんが、今までも恐らく安全の確保には留意していらっしやったとは思いますが、今まで以上にそのようなことに御留意いただきたいと思っています。

5 鳥取市の水害対策について

榊井記者（山陰中央新報）

今さらですが、鳥取市の水害対策のことでお尋ねします。国交省が作成しているマップで見ると、例えば千代川が氾濫したら、想定では鳥取市の中心市街地はもうほとんど浸かってしまうことになっています。鳥取市は避難所をいくつか設定していますが、見たら水害の場合は、浸かってしまうのでほとんどバツと書いてあります。それで、基本的には2階以上に逃げてくださいというやり方になっていますが、2階以上に逃げるということは、もう最終手段というか、もうそれしかないときにとる手段だと思うので、まずは遠くに行くということも考えないといけないと思います。特によその水害などで、家に取り残され

てヘリコプターで助けてもらっているのを見たりすると余計に思います。今のところ、多分まだそこまで考えられていないのかと思うのですが、今の時点でとりあえず上に上がってくださいということしかできていないのと、遠くに逃げてくださいということがなかなかできていないことをどう思っているかということと、どうすべきだと考えているかを差し支えなければ教えてください。

市長

まず、大雨の場合、これは地震等と違って、災害はある程度予測が可能なものだと思います。例えば大雨については、台風がこれから襲来するだろうとか、前線が活発になってかなりの量の降雨があるだろうと、そういうことはある程度予見できる部分だと思います。そうすると、できるだけ早い段階で適切な避難行動をとっていただくことを呼びかけていくことが大切ではないかと考えています。先ほど垂直避難のことも話をいただきましたが、これはやはり危険が差し迫った場合の最終的な避難行動の一つだと思っています。そういったことにならないうちに、安全な場所に早い段階で避難していただく、空振りでもよかったなど、それはよしとするような意識を多くの皆さんに持っていただきたいと思っています。我々も早目早目に避難勧告、避難指示等を発令していきたいと思っています。

また、そのためには、やはり浸水予想マップなども非常に有用だと思っています。ある程度、544ミリだったでしょうか、1,000年に1回の確率で降るようなものすごい雨を前提にした予想マップですので、マップをあらかじめご覧いただき、例えばものすごい雨が降った場合は、ここは浸水深が非常に深くなるのか、こちらの方向は比較的浸水深が浅いといったことを、事前に知識として持っていただくことで、適切な避難行動をとっていただくことは必要であると思いますし、色々な機会にそのようなことを呼びかけていきたいと思っています。

このように全国各地で水害をはじめ色々な災害が多発していますので、早目早目に適切な避難行動で安全な場所へ移動していただくなどの行動をとっていただくことを、これからも呼びかけていくことが重要ではないかと思っています。

榊井記者（山陰中央新報）

その、早目に安全なところ、遠くに逃げるということですが、今の時点は多分、例えばどこどこ地区の人はここに逃げてくださいということは特に明示されていないと思うので

すが、これはいかがですか。

市長

鳥取市は自主避難所を早い段階で開設して、10カ所、あるいは場合によってはもう少し増やすケースもありましたが、早い段階で、浸水が予見されて心配な方はそちらに避難していただくということを従来から行っていますので、まずはそのような行動をとっていただきたいなと思っています。

榊井記者（山陰中央新報）

その都度、ケース・バイ・ケースで自主避難所をつくって、そこに来てもらうということですが。

市長

ケース・バイ・ケースといいますか、あらかじめ大体、各地域で10カ所を想定していますので、そういった場所に避難するという行動をとっていただくことをお願いしたいと思っています。

榊井記者（山陰中央新報）

関連してもう一つすみません。新築移転はもう今日で完了しましたが、前の古い市役所の玄関のところに、大正年間の浸水の線が残してあります。みんなで浸水を忘れないようにということで、意味があったと思うのですが、こちらに引っ越してこられて、旧庁舎はいつか壊されるのですが、何かそれにかわるようなものをまた何かしたいということは思っていますか。

市長

やはり教訓として、そういったものを大切にしていくことは、これからの時代にも必要なことだと思っています。鳥取市は千代川水系を中心に、非常に水害に悩まされたまちであると思いますので、先人たちが苦勞されて河川改修や、色々な防災力の向上等に努めてこられたという歴史がありますから、それを後世に伝えていくということは、非常に意味のある重要なことだと思っています。何らかの形で、そのような大きな水害が発生したと

いうことは残していけたらいいなと思っています。

榊井記者（山陰中央新報）

私も、よそでこうやって水害が発生しているのを見ると、改めて思ったのですが、そもそも鳥取市って、もともとは水害に弱いまちだったのではないかなと思います。大昔はごっつい被害も出たりしたみたいです。袋川を付け替えるとか、河口を付け替えるとか、堰ダムだとか、色々なことをして今に至っているのですが、今は鳥取市は水害に弱いまちではないと言えるのでしょうか。

市長

どういった基準で弱い強いを判断するのかというのはあろうかなと思いますが、少なくとも、大正年間も含めて、過去の歴史の中で千代川水系が氾濫して大規模な水害が発生したということは歴史上残っています。先人たちが苦勞されて、河川改修等、河口の付け替えも昭和の時代に入っていますが、そのことも含めて、取り組んでこられたという歴史がありますので、そのことによって浸水被害が発生しにくくなっているということはあると思います。

榊井記者（山陰中央新報）

だけでもやはり、こうやってよそで水害が起きていて、市民の皆さんも関心を持っていると思うので、改めて、もともと千代川がそばにあって、色々被害に遭ってきたまちなので、鳥取市民も気をつけなければいけないよという気持ちになってほしいということをおられますか。

市長

そうですね。それともう一つは、やはり地球温暖化があるのかもしれませんが、非常に雨の降り方が以前と変わってきたということも、認識しておく必要があると思います。非常に局所的に大量の降雨があると、全国各地でそのようなことが発生していることも以前と異なる点だと思います。そのようなことも認識しながら、適切な避難行動をとっていただいたり、我々も備えをしっかりとしていきます。これはもちろん防災対応ということもありますが、予防の面でも、例えば河川改修、堤防のかさ上げ、河床の掘削、樹木の伐開な

ど、色々なことがあると思います。全国的にも、鳥取市だけではないので、予算が十分ではないという状況もあります。国土強靱化の取り組みを、国が3カ年で打ち出されていますが、これを3カ年と言わず、もっと長いスパンの10年、15年で予防に努める、そのための予算をしっかりと確保していただく、このような要望を先日も行ってきたところですので、色々な面で安全・安心の確保に努めていくということが、これからも必要だと思います。

6 市庁舎移転について

田村記者（読売新聞）

庁舎が今日、全面開庁して、それより前の15日に1階、2階を一部開庁して、職員の反応や変化、あるいは市民の反応でどのようなものなのか、あと、市長御自身も先週ぐらいでしたか。

市長

はい、第2弾で引っ越ししました。

田村記者（読売新聞）

でしたね。こちらで働いてみて、何か気づかれた点とか、あと、実感としてあることをちょっと教えてください。

市長

職員からは、あまり積極的には声は上がって来ていませんが、執務がしやすくなったということはあると思っています。また、市民の皆さんも、非常にわかりやすくなったとか便利になったという御意見はいただいています。私自身も、4回の引っ越しの第2回目でこちらに移転してきましたが、色々な意味で、非常に執務がしやすい庁舎になったと思っています。何よりもバリアフリーの考え方を念頭に整備されたもので、例えば各階に多目的トイレを2カ所ずつ設置していますし、色々な面で最新の技術を取り入れた、そのような庁舎になったと思っています。

田村記者（読売新聞）

執務がしやすくなったというのは、そういうバリアフリーとか構造的な面ですか。

市長

そうです。構造的なものも、動線も含めて、色々な面でよくなったと思っています。一番は7カ所に分散していた庁舎機能が、ほぼ1カ所に集約できたということで、非常に効率性も高まったと思っています。それとあわせて、1階、2階に総合窓口、市民サービス、福祉、税の窓口を設置させていただくことができましたので、非常に効率的に、内部からすれば事務を行うことができますし、市民の皆さんからしますと、わかりやすくなったとか便利になったなど、そのように感じていただけるのではないかと思います。

田村記者（読売新聞）

マスコミから何度も繰り返させてもらったと思うのですが、市庁舎移転をめぐって色々、住民投票や市長選がありました。市長御自身も初当選のときは、新庁舎移転を公約に掲げて当選されたのですが、改めて振り返ってみて、やはりその考えは間違いなかったというか、移転してよかったと思われませんか。

市長

はい、まずそのように思っています。

田村記者（読売新聞）

具体的に、こういったところでそれを思いますか。

市長

色々な面があると思います。まず、先ほど災害のお話もございました。これだけ全国各地で様々な災害が発生しています。いつ何どき鳥取市で大きな災害が発生するかわからないわけであり、そういったときに防災の拠点としてしっかり機能できる庁舎であるかどうかと考えた場合に、旧本庁舎とこの新本庁舎を比較すれば、そのことは一目瞭然とといいますか、はっきりしていると思っています。

それから、財政効率を考えると、庁舎というのはあまりいい補助制度等がございませんので、直接市の負担、ひいては市民の皆さんの負担になってしまうわけであり、繰り返し

になります。50年以上経過した古い、老朽化が進んだ庁舎を耐震改修しても、やがて早晩行き詰まり機能しなくなるということが予見できます。その場合に、改めて新本庁舎の整備が必要だとなった場合に有利な財源が使えないとなると、大きな財政負担になります。そのようなことを考えて、合併特例債という、95%の起債充当を30年間の償還で7割の交付税措置、このようなどても有利な制度を使って整備することによって、市の財政負担が少なくなり、また、負担の平準化、30年の分割払いということになりますから、そのような有利な制度を活用しない手はないということがあります。

それから、先ほど申し上げたように、庁舎が分散していると、非常に市民の皆さんにはわかりづらく、例えば駅南庁舎にお越しいただいても、申しわけありませんが本庁舎に行ってくださいかと、このようなことをお願いしなければなりませんし、逆もあるわけで、そういったことが解消できます。色々な点で、どう考えても新本庁舎を整備するという選択が正しいと私は思い続けてきましたので、結果として整備が完了し、今日、全面開庁を迎えることができ、よかったなと改めて思っているところです。

7 旧本庁舎の解体撤去について

落合記者（NHK）

庁舎移転されて、旧本庁舎の解体についてですが、迅速に取り組むと市長はおっしゃられました。解体について詳細に、いつから始めるといったことや、跡地の活用について、何か決まっていることなどありますか。

市長

まず、解体撤去は議会のほうで方向性もはっきり出していただいています。そんなに先送りするようなことではないと思います。安全確保の面でも、それから景観上も、これは解体撤去が正しいと私も判断しています。時期的には、やはり大変大きな事業ですので、予算化をいつするかということは別として、実質、来年度からの取り組みになろうかと考えています。特に第二庁舎は民有地がすぐ近くまで迫っていますので、どういった解体撤去の手法が安全でよいのかということも調査研究する必要がありますし、大きな事業ですので、速やかに予算化して取り組んでいく必要があると考えており、今、内部でも検討を実際に進めているところです。

落合記者（NHK）

今度の12月の補正では、その解体撤去の関係の調査費などが出るということはありませんか。

市長

そのような選択肢もあろうかと思いますが、そのことも含めて、今、内部で検討している段階です。

落合記者（NHK）

跡地の活用についてはいかがですか。

市長

跡地の利活用については、本格的に外部有識者の方等で構成する委員会を設置して、具体的な検討をこれから進めていきたいと思いますが、これは来年度になろうかと思っています。これもペンディングするようなことはなく、速やかに方向性を出していきたいと思っています。

8 市町村合併、広域連携のメリット・デメリットについて

今泉記者（時事通信）

今月末の国の諮問会議で、合併特例法について、予定では来年の3月で終了になるはずだった、鳥取市が使っている特例債の後の改正された新しい法ではあるのですが、合併に関連した支援策などを盛り込んでいる法律が、来年の3月で終わるはずだったのですが、それを延期するべきだという答申が出されています。今後も合併を促す国の動きであるとか、あるいは広域連携を進めるという意見が出されたのですが、鳥取市については、合併もされていますし、中核市として広域連携もされています。それぞれメリット、デメリットを経験していたら、それを教えていただきたいのと、あと、今後の展望ですね、どういう方向で市は進めていくか、教えてください。

市長

まず合併、それから圏域での行政のメリット、デメリットという御質問ですね。これについては、国は、まず背景として、平成の大合併で、3,200余り全国に市町村が存在していましたが、これを3分の1の1,000ぐらいにしたいという考えがあったように思います。結果的には1,719ぐらいでしょうか、1,000が1,700になったということで、さらにやはり合併を進めるべきだという考え方は国のほうに一部あるのかもしれませんが。

メリットは、やはり行政を効率的に行っていくということが、財政効率も含めてあると思いますし、実態として一つの圏域で、複数の市町村で生活圏が形成されているということもありますので、その実態に合った行政を行うということもあろうかと思えます。

デメリットは、身近な行政が少し縁遠くなったとか、周辺がちょっと寂れていくのではないかと、全国的によく言われていますので、そのような行政がどうかという点では、全て合併がよかったというふうにはならないのかもしれませんが。ただ、今、非常に国を挙げて財政状況が厳しい中で、以前のように3,200有余の市町村に行政機能をフルスペックでそれぞれ整備するということが可能かという議論はあろうかと思えますので、今の時代にどのような市町村行政、地方行政がふさわしいのかということを考えれば、そのようなメリット、デメリットはあると思っています。

鳥取市としての展望はどうかという点が2点目のお尋ねだったと思いますが、鳥取市は、ご承知のように平成16年11月に9つの市町村が合併を行いました。ある程度大きな規模の合併だったと思います。面積は237平方キロメートルから765平方キロメートルということで、非常に広域な市域を有する、そのようなまちになったと考えています。また、今年の4月には中核市に移行しますとともに、連携中枢都市圏を形成して、90の事業を展開しています。この圏域での取り組みも今、具体的に行っているところであり、展望としては、このような複数の自治体で力を合わせて共通する取り組みや効果のある取り組みを行っていくという方向は正しいと思いますので、これからもその取り組みを一緒になって力を合わせて進めていくということが、これからのありようではないかと思っています。

折しも今、第30次の地方制度調査会でも、この圏域行政の議論が行われていて、これも賛否ありますが、そのあたりも注視しながら、鳥取市としての将来の取り組みを考えていく、今はそのような時期にあると思います。

9 コミュニティチャンネルスタジオでの初めての定例記者会見について

西山記者（日本海新聞）

このスタジオでの記者会見は今日が最初ですが、実際、感想としていかがですか。

市長

そうですね、記者の皆さんにもお尋ねしたいと思いますが、少し距離が短くなったので、皆さんの御質問が私としては非常に聞き取りやすくなったなど、率直に申し上げて、まず感じたところです。

また、市長室から少し距離が遠くなったなど、旧庁舎に比べると、そのようなことも感じましたが、ここのスタジオでの会見というのも、とてもいい雰囲気ではあったなど今感じているところです。

10 コールセンターについて

西山記者（日本海新聞）

本格運用が始まった市のコールセンターについて、ちょっと待ち時間が長いというお話が市民から出たりしていて、それについて市長としてはどうお考えですか。

市長

9月1日から試行も含めて始まったわけですが、やはり少し対応しきれていない状況があるのは事実だと考えています。日々、課題点の対策を検討して改善を図っていく、その仕組みが受託していただいているコールセンターのほうにはありますので、恐らく毎日ミーティングされたり、FAQ等についても新たにつくるなどして進化していこうとされていますので、その辺の受電件数、受電率といえますか、電話をしっかりとって対応する率もこれから高まっていくと思っていますし、鳥取市としても一緒になってそのあたりは改善を図っていきたいと思っています。